

ANEJO Nº 8.- CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

El Servicio de Jardinería -por sí mismo, o por medio de un tercero asignado-, llevará a cabo el control de la calidad del servicio objeto de contrato, conforme al pliego de condiciones técnicas y al desarrollo técnico ofertado por la empresa conservadora en la fase de licitación.

El control de calidad se desarrollará de forma **directa**, mediante el seguimiento de la **prestación del servicio** (cumplimiento de programas de gestión, desarrollo técnico de los trabajos, calidad de los materiales y consumibles, formación y capacidad técnica de los medios humanos, etc.), y de forma **indirecta** por evaluación del **estado de conservación de los espacios verdes** (cumplimiento de los parámetros identificativos de la calidad de los elementos de los espacios verdes).

CONTROL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La calidad de la prestación del servicio se realizará por comprobación directa de los medios y procedimientos desarrollados por la empresa conservadora para la consecución objetivos de calidad definidos en el presente pliego de condiciones técnicas. Estas comprobaciones serán realizadas por el Servicio de Jardinería de forma continua. Serán por tanto objeto de control directo los siguientes aspectos:

- *Programas de gestión:* Seguimiento del cumplimiento de los programas de gestión de forma que todos los elementos integrados en los espacios verdes sean objeto de las labores necesarias para su correcto mantenimiento y conservación, en la época y condiciones óptimas.
- *Labores y operaciones simples:* Evaluación de la correcta ejecución técnica y profesional de las labores de conservación (Ej. Plantación) y de las operaciones simples requeridas por éstas (Ej. Transporte de la Planta), cuya adecuada consecución influirán en la calidad final del servicio prestado y de las plantas objeto del trabajo.
- *Materiales y consumibles.* Estimación directa del cumplimiento de las condiciones técnicas de los materiales y consumibles empleados, conforme la normativa y legislación exigible a cada uno.
- *Personal técnico y operativo.* Comprobación de la correcta dotación y preparación técnica de los medios humanos necesarios para el servicio, la adecuada planificación y organización de los medios respecto al ámbito de trabajo, así como la idoneidad de las medidas de seguridad individual y colectiva.
- *Vehículos.* Comprobación de la dotación y requisitos exigibles a los vehículos; coherencia con el ámbito del servicio, cumplimiento de parámetros medioambientales, exclusividad de utilización, etc.
- *Herramientas y maquinaria:* Evaluación del estado y mantenimiento, así como la idoneidad de las herramientas y la maquinaria respecto a las labores y condiciones del servicio, incluyendo en caso de que así se

estimase, control directo de la dotación de estos medios de acuerdo con lo ofertado.

- *Obras.* Control de los trabajos realizados y suministro de materiales según la modalidad de contratación por valoración de obra, servicio o suministro.
- *Control de Calidad Interno.* Seguimiento del Plan de Aseguramiento de la Calidad y de la Gestión Informática del Servicio (programas de gestión, comunicaciones, inventario, cartografía,...), desarrollado por la empresa conservadora.

Para el desarrollo y aplicación del Control de Calidad de la Prestación del Servicio, el Servicio Técnico Municipal podrá solicitar a la empresa conservadora la información precisa con la periodicidad que considere necesaria a tal fin. Dicha información junto con las observaciones e informes de inspección municipales serán evaluados y sus conclusiones, en forma de calificación comunicadas al contratista. Analizadas por éste las calificaciones negativas, remitirá al Servicio de Jardinería documento con propuesta de solución. Se considerará falta grave el incumplimiento de requisito.

CONTROL DE CALIDAD DE LOS ESPACIOS VERDES

El Servicio de Jardinería medirá de forma indirecta la calidad del servicio prestado por el contratista mediante la apreciación de la mejoría que las labores de mantenimiento, que se realizan de acuerdo con los programas establecidos, suponen para el estado de desarrollo fisiológico y para la calidad botánica y ornamental de las plantas que integran los espacios verdes.

Se trata de establecer un sistema para apreciar objetivamente, mediante la medición o diagnosis, y el seguimiento del estado de las plantas, que las labores de mantenimiento que se realizan a lo largo del tiempo repercuten en una mejora de éstas.

Para la determinación de la calidad de los espacios verdes el Servicio Técnico Municipal se servirá de los medios humanos (técnicos de la rama agronómica-forestal,..), de movilidad (motocicletas, coches,...) y tecnológicos (PDA's, PC's, Hosting, aplicación informática, ...) necesarios, a su disposición por parte del contratista, que reúnan las siguientes condiciones técnicas:

- Medios humanos con formación agronómica, forestal o medioambiental.
- Medios de movilidad que permita la agilidad y la seguridad en los desplazamientos por la trama urbana, así como por las grandes vías urbanas y autovías.
- Medios tecnológicos que permitan una comunicación ininterrumpida entre los técnicos de control en campo y el Servicio Técnico Municipal.
- Medios con cobertura tecnológica total en cualquier punto del municipio, con capacidad de envío in situ de los datos de control de los espacios verdes, y rapidez en la toma de datos y proceso de envío.

- Medios tecnológicos con capacidad de almacenamiento y tratamiento de gran volumen de datos, así como la seguridad en la custodia de los datos almacenados.

Dado que este tipo de control de calidad se realiza por primera vez, el procedimiento de control de calidad indirecto que se propone a continuación podrá ser modificado por el Servicio de Jardinería para mejorar aquellos aspectos que a la vista de su puesta en práctica no resulten satisfactorios u operativos. En todo caso la empresa conservadora será informada de la metodología final de control de calidad de los espacios verdes desarrollada por los Servicio Técnico Municipal o por terceros a petición de estos, y se someterá obligatoriamente a esta durante el periodo de vigencia del contrato.

Establecemos el siguiente procedimiento o metodología:

1. Periodicidad de la realización del control:

Se establece su realización una vez al año, al final del periodo de crecimiento de las plantas, durante el mes de octubre. En casos excepcionales de manifiesto deterioro de algún conjunto de vegetación se podrá realizar en cualquier momento, para tomar como índice de dicho grado de deterioro.

De cualquier forma, el primer control que se realice servirá para definir el estado de calidad de partida al inicio del contrato.

2. Elección de los espacios verdes del ámbito sobre los que se va a aplicar el control de calidad:

Por cada sector de los que componen el ámbito de la zona contratada se elegirán a discreción varios espacios de los definidos en el anexo 3. Esta elección será realizada por los Técnicos Municipales de jardinería, teniendo en cuenta:

- Que entre los espacios elegidos exista al menos uno correspondiente a cada una de las tipologías de las definidas en el anexo 1.
- Y que representen diversos estados de calidad tras una primera apreciación inicial subjetiva.

Así mismo, la mitad de los espacios elegidos para una primera inspección de calidad formarán parte de la relación que se determine para la siguiente inspección, de forma que se pueda establecer la evolución de dicha calidad de estos espacios entre dos inspecciones consecutivas.

3. Elección de la parcela de muestreo:

En caso de que el espacio verde seleccionado para la inspección tenga mas de 1.000 m² se concretará dentro de este una parcela de 1.000 m² por cada 10.000 m², elegida a discreción por los Técnicos Municipales de jardinería. En este caso se tendrá en cuenta que dichas parcelas sean

representativas de los diversos tipos de plantaciones existentes en el espacio verde, y no se elegirán solo las menos favorecidas, garantizándose esto mediante una apreciación subjetiva efectuada con antelación.

En caso de espacios inferiores a 1.000 m² se extenderá el control a todos los elementos incluido en su superficie.

A su vez, en caso de elementos que se reiteren (Ej. Alineaciones de arbolado de la misma especie, setos, superficies con tapizantes, etc.) dentro de las parcelas de 1.000 m² o espacios iguales o inferiores a 1.000 m² se seleccionará el porcentaje de éstos que se determine como suficientemente representativo, escogiéndose de forma sistemática las plantas a someter a control.

4. Selección de los parámetros identificativos de la calidad de las plantas en cultivo:

Para caso concreto de evaluación se escogerán los parámetros identificativos a valorar según los elementos vegetales de que se trate. En este sentido establecemos:

| Elemento | Parámetros |
|---------------------|---|
| Árboles planifolios | <ul style="list-style-type: none"> - Longitud de las brotaciones del año en curso respecto a las anteriores - Forma y estado de su estructura - Tamaño y color de las hojas respecto al estándar de la especie |
| Coníferas | <ul style="list-style-type: none"> - Longitud de las brotaciones del año en curso respecto a las anteriores - Variación de tamaño de las acículas de la última brotación respecto a las anteriores <ul style="list-style-type: none"> - Intensidad de presencia de plagas relacionadas con falta de vigor o insuficiencia nutricional (cochinillas) |
| Arbustos | <ul style="list-style-type: none"> - Equilibrio de brotación (existencia e intensidad de renuevos y proporción de estos respecto a brotes anteriores) - Intensidad de brotación respecto a ejemplares modelos a determinar |

| Elemento | Parámetros |
|---------------------|---|
| Setos | <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de tramos sin cubrir respecto al perímetro total - Proporción de superficie de las caras verticales sin brotaciones respecto a la superficie total a cubrir |
| Praderas y céspedes | <ul style="list-style-type: none"> - Altura pendiente de siega respecto a la altura establecida - Contorno superficial excedido respecto a que se debiera cubrir - Porcentaje de zonas calvas con respecto a la superficie total de pradera - Reducción de la capacidad de infiltración del agua de riego respecto a la que teóricamente debería existir según los emisores de riego. |
| Tapizantes | <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de superficie sin cubrir respecto a la total - Estado de las brotaciones resultantes tras las siegas de regeneración |
| Planta de flor | <ul style="list-style-type: none"> - Grado de desarrollo de la planta respecto al marco de plantación asignado - Estado de agotamiento de la floración respecto a la fecha de plantación. |
| Jardineras | <ul style="list-style-type: none"> - Vigor y expectativas de vida de la planta principal - Estado del sustrato |
| Suelo cultivable | <ul style="list-style-type: none"> - Estructura (grietas de desecación) - Existencia de restos vegetales sin meteorizar |

5. Escala de valoración de los parámetros:

A cada uno de los parámetros definidos para los elementos antes indicados se le asignarán, según su medición o estimación, los siguientes valores:

| <u>Calificación</u> | <u>Puntuación</u> |
|---------------------|-------------------|
| Inaceptable | 0 |
| Aceptable | 1 |
| Adecuado | 2 |

6. Tratamiento de las valoraciones de los parámetros. Puntuaciones al estado de los espacios y al estado de los elementos de la zona:

Se obtendrán dos tipos de puntuaciones:

- Puntuaciones directas para cada espacio verde de los inspeccionados: se obtendrá calculando la media de todas las puntuaciones asignadas a cada parámetro de los estimados para los elementos existentes en el mismo.
- Puntuaciones a los elementos de la zona: se obtendrán calculando las medias de las puntuaciones asignadas a los elementos iguales que han sido estimadas en los distintos sectores de la zona. De aquí se podrá obtener directamente la calificación del nivel de calidad que presentan los distintos tipos de elementos analizados.

7. Nivel de calidad/cumplimiento:

Para obtener la calificación global que refleja el nivel de calidad de los espacios verdes de la zona objeto de contrato, que sería equivalente o comparable al grado de cumplimiento de los programas de mantenimiento establecidos, se tomará la media de las puntuaciones asignadas a cada uno de los espacios inspeccionados, ponderada a la superficie de cada uno de ellos respecto a suma total de superficies inspeccionadas.

8. Análisis de puntuaciones, comunicación y gestión de incumplimiento:

- Calificaciones entre 0 y 1 no serían tolerables por ser indicativas de una calidad deficiente y generalizada del estado de las plantas que forman parte de los espacios, y por tanto de la prestación del servicio. A la vista de estas calificaciones el contratista remitirá de forma inmediata plan para la mejora de la calidad del servicio prestado en las zonas que mantiene, poniendo especial empeño en las propuestas para mejorar las causas de la valoración desfavorable de aquellos parámetros que han llevado a que la calificación global sea negativa. Según el alcance de la gravedad de una situación así calificada se podrán proponer razonadamente por parte del servicio de jardinería detracciones en la cantidad abonada por canon de mantenimiento. Para esto se calculará la proporción

de la deficiencia respecto al estado normal por el que se abona dicho canon, que se supone que corresponde a puntuaciones entre 1,5 y 2 puntos. No obstante en el caso de que en el proceso de análisis de las causas de las deficiencias se demostrase que la situación de deficiencia no es achacable a dejadez por parte del contratista sino a defectos graves en el medio de plantación o en las plantas objeto de mantenimiento, se redactará por parte de dicho contratista un informe específico por cada espacio verde y elemento de este afectado por la situación anómala.

- Calificaciones entre 1 y 1,5 puntos serían tolerables, aunque no óptimas. Al igual que en el caso anterior se analizarán las causas por las que se han obtenido, y el Servicio de Jardinería mediante la comunicación oportuna señalará la directrices a seguir para su solución.
- Calificaciones entre 1,5 y 2 puntos serían aceptables sin consecuencias inmediatas de actuación. No obstante también se efectuará análisis de las causas de las puntuaciones inferiores a 2 puntos para su solución o mejora mediante el establecimiento de directrices a más largo plazo.